# 春运志愿服务点工作总结(实用18篇)

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2024-08-19

*春运志愿服务点工作总结1我在武昌火车站已经工作了一个星期，在这一个星期的工作经历中我收获了很多也感悟了很多。看到的不仅是那些赶火车的旅客，还有那些一直服务于武铁春运的工作人员。在春运期间，可以看到中国人如侯鸟般大迁徙的社会现象。这不仅仅是\_...*

**春运志愿服务点工作总结1**

我在武昌火车站已经工作了一个星期，在这一个星期的工作经历中我收获了很多也感悟了很多。看到的不仅是那些赶火车的旅客，还有那些一直服务于武铁春运的工作人员。

在春运期间，可以看到中国人如侯鸟般大迁徙的社会现象。这不仅仅是\_门的工作，也是我们当代大学生的工作。在春运服务当中我们既收获了旅客对我们的致谢也收获到了人生中的宝贵经验。

现在我依然记的第一天上岗的情形，那天是2月20日。武汉迎来了春运期间的第一场大雪。我和雷锋小组的所有队员都站在东进站口为旅客们服务。那天，天气很冷所有的队员都冒着严寒，耐心为旅客服务。主动帮助那些需要帮助的旅客运送行李。同时也是工作的第一天我和学长有幸被湖北电视台的记者采访。

记得当时那位女记者问了我这样一个问题：为什么你们要在春运期间参加这次的志愿者活动。我是这样回答的：我希望能为一直奉献于社会的建设们能更好的回家过年尽一点自己的绵薄之力。下午的时候我们小组被分配到二楼的侯车大厅为旅客做指引工作。因为我们对乘车时间表的不熟悉造成了工作上的不便。我们团队在最短的时间找工作人员协商解决了这个问题。也是在当天下午服务了一位特殊的旅客。一个约摸4、5岁的小女孩在拥挤的人潮中与自己的父亲走散了，那位小女孩一直无助的哭泣着。我把她带到了服务台请求工作人员帮忙广播寻找爸爸。我则在一旁安抚那位小女孩。从她的口中我知道她和父亲马宏涛是回老家过年的`，而她的妈妈在深圳打工。小女孩焦急的张望着父亲的身影。从她的眼神中让我不觉的莫明的酸楚。她的父亲应该也和她一样的焦急。时间一分一秒的在流逝眼看就要到了我们的服务结束时间她的父亲依然没有出现。最后只得求助铁路局团委和刘明明学长的帮助下顺利的找到了女孩的父亲。小女孩立刻扑到爸爸的怀里，哇哇大哭起来。那一幕感动在场的所有工作人员。

接下来的几天大家都坚守在各自的岗位中。每天都认真的完成着五个一的工作任务。班前点名、班中交流、班后总结、每天一份工作感悟、每天评选服务明星、服务明星的合影留念。在这一星期的工作中我和其他队员分享着彼此的工作经验，共同解决着工作中所遇到的问题。那几天的服务下来大家的感受也颇多。我们每天都是伴着月光出门，带着星光回家。往返于学校与武昌火车站40多公里的路程。大家从不叫苦叫累，大家彼此照顾着扶持着。很多队员因为辛苦的工作而生病依然带病上阵，他们真的好伟大。甚至很多队员做梦也想着春运工作，有的在梦中都呼喊着请大家往里走，不要堵在电梯口。大家都努力的付出着。

付出总会有收获我们团队多次受到上级领导和旅客的称赞。在向中央铁路局的领导汇报工作时，他说了一句这样的话；一个人的价值往往是在他人所需的时候体现出来的。仔细想想这句话的内涵，的确如此，锦上添花的人远比雪中送炭的多。这也正如黄思源学长说的那样急旅客之所急，帮旅客之所需。几天工作下来的总结使我们的工作更加紧紧有条，对武昌火车站也越来越熟悉。客流量也是不断增加。随之而来的困难是我们遇到了我们工作的一个枯燥期。厌烦了重复又繁重的工作。我们在学长的带领下努力克服着对工作的枯燥感，以微笑服务于每一位旅客。

在接下来的工作经历中，我遇到了几件趣事。那几天的人流量并不是很多。大家也算的上很清闲，我也有空在二楼的候车室与旅客进行交流。其中碰到了两位十分可爱的农民伯伯。他们拿着一大堆行李和包袱，在二楼的候车厅踟蹰半晌，我忙上前寻问他们的车次和时间。当我看到他们的时间是午夜0；15时，我彻底震惊了，现在是早上9点多离午夜还有十多个小时，他们早早的来到候车室候车。看到他们沧桑的面孔，我感到有些辛酸。这就是很多中国人们的代表，在火车站工作的这几天大多数都是和这两位农民伯伯一样的劳动人民，拎着沉重的蛇皮袋，带着锅碗瓢盆等一系列家當，奔跑在火车站的电梯上。我不禁有些颤动。他问了我到他们那个地方要多久才能到，我帮他们询问了一下工作人员，很可惜他们也不知道，我很抱歉得跟他们说了一声对不起，要他们座在候车区靠里的位置以免下午人流较多的时候挤着他们了，时间一分一秒的流逝着，转眼到了我们中午收班的时间，大伙喊我去休息，我走到一半又想起了那两位农民伯伯，我马上又撤回去提醒他们一下，他们正在吃着自己带着的干粮。我让他们多听喇叭，不要错过搭上火车的时间他们对我感激万分，还让出一个位置让我休息，这一小的举动让我感动了好一阵子。他们好淳朴啊！

这是我工作这么多天，第一次受到农民工群体的理解和相信。原来上岗的时候，经常是我们主动帮住他们，他们会十分排斥我们的帮忙，总认为我们是骗他们的钱财。我们尝试着一次次的解释，由原来的不理解到最后的完全的信任。我觉得这是我们团队辛勤努力的结果。我很开心，有人称我们是免费的导游到有事就找志愿者，这真的是一项很大的进步。还有一次我遇到几位特有意思的大婶，她们十分害怕坐手扶电梯，堵在电梯口又十分想尝试一下坐电梯的感受。我觉得她们十分需要克服一下自己的恐惧，我直接拉着她的手往电梯直冲上去，她惊恐的大叫起来，紧紧地拽着我的手，我鼓励她说这没什么，闭闭一眼就可以做到，她依然很害怕，换了一双平底鞋叫我陪她在上一次，我叫她数一，二，三慢慢扶着电梯的把手上电梯。她慢慢的没有那么的恐惧，我感到很开心我给予一个陌生人很大的安全感。她学会了如何上电梯。我真替她开心。这就是我在火车站所遇到的趣事。这也使我认识到了一批生活在农村的人她们的所感所思。我也在一次次工作中收获到不少快乐。

虽然春运服务只有短短的几天，但是我的收获还是蛮大的。

**春运志愿服务点工作总结2**

为了庆祝新中国成立60周年，落实鼓楼区委、区政府关于社区志愿服务工作的相关要求，进一步加强社区志愿者工作，乌塔社区在安泰街道党工委办事处的统一指导下，将从国庆前集中开展为期一个月的社区志愿者服务活动。现将活动开展情况作如下汇报：

>一、计生志愿者服务活动

9月25日，乌塔社区邀请辖区共建单位市第七医院为居民群众举行义诊活动，并借机开展计划生育生殖健康咨询，计生条例咨询等。全天共发放计生知识手册140余份，接受咨询60余次。

>二、健康知识宣传活动

10月6日，省妇幼保健院与市第七医院派出医疗志愿者服务队来到乌塔社区阳光驿站前为居民义诊，向居民与过往群众宣传预防季节型流感知识，通过合理的室外运动，做到可防可控可治。在活动中这些医院医生还免费为居民抽血量血压，并发放服务卡，对居民健康进行跟踪服务。

>三、医疗志愿者服务活动

10月6日，乌塔社区组织省妇幼保健院与市第七医院青年文明号志愿者慰问辖区困难户陈家平、林升霖、许冬金等，为每人送上慰问金200元。志愿者们还来到治安岗对坚持节日值班的保安进行慰问。困难人员们不住地对志愿者们表示感谢，感谢他们长期以来的关怀和照顾。

>四、治安志愿者服务活动

10月14日，乌塔社区组织辖区治安志愿者开展安全生产大排查行动，在社区澳门路、道山路、八一七北路等重要路段沿街店面和文心园等小区新村楼院进行防火、防盗的安全检查，确保社区安定稳定，营造和谐平安的氛围。

>五、环保志愿者服务活动

10月18日，乌塔社区举办了“大手牵小手共创美好家园”活动，参加此次活动的有辖区中小学生、居民代表和退休党员等环保志愿者共30人。大家认真打扫社区内的卫生死角，并向社区居民宣传环保知识。中小学生们还亲自到社区空巢老人家中看望，并帮助老人们清洁和打扫。“只有全民参与，共同努力，才能使我们的家园变得干净，才能彻底的、全面的改善社区的环境质量。”社区党员老陈说道，她希望以自己的实际行动来带动更多的人，共同维护社区的环境卫生。

根据此次“社区志愿者服务月”活动实施意见要求，乌塔社区以此次活动为契机，切实规范志愿者服务，组织志愿者为居民提供更多更好的社区文化活动，帮扶孤寡残幼群体，开展电器维修、医疗服务、法律咨询等服务活动，积极参与文明创建等社区事务。此外，社区还要充分整合社会资源，联合共建单位共同开展志愿服务活动，不断扩大社会影响，以丰富的内容和多样的形式，推进社区志愿服务活动稳步开展。

**春运志愿服务点工作总结3**

20xx年12月26日是我镇首次开通高铁春运的一年，为全面贯彻落实党的十七届六中全会和市第十三次党代会精神，深入贯彻落实科学发展观，围绕“加快转型升级、建设幸福东莞、实现高水平崛起”的核心，组织数百名志愿者协助公安、交警、城市管理综合执法部门开展服务乘客志愿工作，实现高铁xx站的有序顺利运行。

倡导社会文明构建和谐社会——高铁春运志愿服务活动总结 -晴天- xx社工、义工之家

一是开展自动售票机应急行动。在站长的安排和站内工作人员的指引下，志愿者们迅速地了解服务的项目，并熟练了自助售票机的操作。志愿者们的认真和过去的经验很快被站长赏识，加上春运开始日，来购票和了解咨询的人较多，站长立即向相关部门联系，从而提高了高铁志愿者教导返乡群众如何操纵售票机。

二是疏导、指引行动。在春运期间，志愿者们每天早起晚归，不约而同的来到xx高铁站，志愿者在高铁xx站耐心听取车站工作人员对交通指引、人群疏导、乘车注意事项路线、应急处理等多项事宜后，即刻前往进站口、出站口、售票大厅等地点，他们除了向旅客派发动车时刻表等宣传资料、帮旅客提重物外，还主动解答旅客的各种问题。

倡导社会文明构建和谐社会——高铁春运志愿服务活动总结 -晴天- xx社工、义工之家

“几点发车？”“怎么转车？”“洗手间在哪？”……在高铁xx站，记者看到，志愿者们耐心地回答旅客们一个个问题。记者估算了一下，平均每5分钟一个他们就得接待近10人，尽管如此，他们脸庞还是没有不耐烦的神色。“希望我们的主动引导，能为旅客提供方便，让他们尽快踏上返乡的路。”由于旅客较多，一位志愿者在接受记者采访时，刚说完两句简短的话语，便转身迎向人潮，引导旅客乘车。

三是开展文明劝导工作。为全力支持和配合高铁站的正常营运，我们在组织志愿者开展工作的同时，如果发现有旅客在站内吸烟、吐痰等不良行为的时候，会制止与劝导该旅客行为，为高铁站带来一个舒适而美好的环境。

一张张充满笑容的面孔、一句句“您好，请问需要什么帮助吗”的贴心话语，舒展了不少春运返乡人们原本皱着的眉头。一天站下来，口干渴，腿脚酸，加上天气寒冷，还真的有点累！可一想起导购售票结束的情景：：“谢谢！”，“谢谢你！”，“做志愿者在哪儿报名？！”在他们的微笑的中感受到坚持的动力和做一个平凡人的价值，志愿就是奉献，不受区域限制，对向需要帮助的人伸出热度的双手，每天能为他人做点力所能及的事，自我收获了快乐，在微笑的中感受到幸福！

**春运志愿服务点工作总结4**

一直以来，参加志愿者工作就是我在大学期间要实现的目标之一，这将是我人生另外一种不同的人生体验。我负责的是带队指定每个岗位的安排工作。其实志愿者这个身份，不仅代表的是我们本身的素质和形象，更代表的是广州，甚至是中国的精神面貌。队长，这就意味着，我要比别人想得更多，付出的要更多。天气早晚温差大，客流量激增，一些岗位的同事连喝水的时间都顾不上，客运站那边汽车尾气重，寒雨交加， 回想起那段黑暗而又光彩的日子我们要时刻面带微笑，这一点我受益颇深。笑容是最具有感染力的外交方式。微笑的魅力，笑容所传递的信息是友善的，热情的`，可以缩短人与人之间的距离，让人宾至如归。礼貌，也是志愿者的重要素质之一。礼节所体现的是一个国家的气度;礼貌，体现的是一个国家人民素质的修养。是我们的一种素质和修养的体现。

广州南火车站，是广东首个实现高速铁路的车站，一个以超前理念建设的火车站，设备先进，人性化设计合理。素闻春运有春节运动会之称，如何出色完成任务将是我们最大的挑战，毕竟我们南站志愿者中大部分人都是学生。而 我在一个这样的国际性地标做志愿者，是我这一辈子无价的财富!

**春运志愿服务点工作总结5**

五十三中学青年志愿者活动，是以倡导和推动爱心助人、奉献社会为宗旨，是学校对学生进行思想政治和传统美德教育的重要途径，并成为我校共青团工作和青年工作的有机载体。充分调动青年学生志愿服务的积极性，立足校园，走进社会，开展了一系列丰富多彩的活动。

>一、建立健全青年志愿者组织机构，确保志愿者活动的组织力、凝聚力。

五十三中学青年志愿者活动由校团委直接领导，具体工作由青年志愿者协会和学生会外联部策划、组织和实施。建成以校团委为总站，志愿者协会为龙头，以23个班级为分队的多层次的服务体系，组成了一支不断壮大发展的有序的青年志愿者队伍。

目前有我校共有青年志愿者128人，在学校形成了“人人都是志愿者”的良好活动环境。其中有四支常年服务的青年志愿服务队：“爱校护校”志愿服务队29人，“一助一”青年志愿服务队31人，“3月文明月”青年志愿服务队41人，“保护市政设施”青年志愿服务队55人。

>二、加强青年志愿者队伍建设，确保志愿者活动的专业性、创造性。

由于青年志愿者服务活动是一项长期的活动，是一项不断进步的事业，在服务过程中，志愿者、服务对象、以及社会环境等几方面，都在不断地变化，因此，必须提高志愿者服务技能、服务水平和认识程度等，才能有助于服务开展，服务水平的提高。

1、结合高初中学生学习压力较大、课外活动时间较少的实际特点，采用“走出去，请进来”的方法，邀请社会各界的先进青年志愿者到我校为志愿者做讲座，增加了我校的志愿者对青年志愿者活动的热爱，极大地调动了志愿者的积极性。

2、将志愿者以班为单位开展理论学习与实际活动相结合的方式，共同学习、探讨志愿者活动方向以及自身的感受；以活动为基础，以志愿者的交流为纽带，创立专题讨论学习制度，充分鼓励并大力支持志愿者发挥自主性和创造性。

我校在进行青年志愿者培训的过程中，一直把加强爱国主义、集体主义、社会主义教育，倡导尊老爱幼、勤俭节约的道德风尚，关心他人、无私奉献的崇高精神作为培养青年志愿者思想道德素质培养的重点。

>三、认真开展形式多样的青年志愿者活动，提高志愿者活动的参与性、基层性。

我校开展的青年志愿者服务活动充分体现了“自主教育”的特点，各项活动均以学生为主体，独立策划、组织和开展活动，让学生在参与志愿者社会服务活动，接触了社会、了解了现实，磨练了意志，展现了青年学生蓬勃向上、敢于实践的积极的精神状态，提高了与人交流、懂得妥协、善于协作等方面的能力，学会了奉献、学会了负责，学会了追求，对于青年志愿者的内涵的理解也随着活动和实践的深入而不断加深。

**春运志愿服务点工作总结6**

20xx年春运期间，珠海公司青年志愿者协会共有96人次到地服部进行服务支援。现将本次支援工作总结如下：

>1、志愿者工作概况

本次支援工作分两个时段进行。分别是：0630—1400和1400—20xx。志愿者到达现场后，先签到、领取红马甲，再前往现场听从值机主任安排。支援者工作主要涉及自助服务、区域引导及卡大件行李。

数据统计：支援人数96人次；累计志愿服务时间小时；服务特殊旅客65人；处理不正常行李500余件；自助值机率达48%。

较20xx年同期（春运前30天）对比：

>2、工作亮点

1、用心宣传，认真落实。在接到公司下达的有关文件后，地服团总支立即召开支委会，根据业务需求，确定志愿者每日工作时间及工作岗位；根据志愿者排班做出签到表，每日要求志愿者上下班签字，由当日值机主任进行点评并在工作群内公示。

2、齐心协力，保障旅客。本次工作首次有兄弟单位前来支援。珠海通用航空有限公司共23位青年志愿者（累积支援工时小时）参与了引导服务工作。

3、党员干部积极上阵。支援工作也吸引了许多党员干部参与其中。

4、春运期间会有许多初次乘机的旅客，志愿者除为旅客提供指引信息服务外，也会向旅客宣传锂电池、充电宝的携带限制，机上电子产品使用限制等知识。

5、团组织、志愿者突击队、生力军作用凸显。3月4日，由于珠海机场持续大雾天气，公司多个航班取消，地服部面对巨大的服务压力。公司志愿者积极响应号召，共11名志愿者用最短的时间自行赶往机场，在地服部湘川主任的简短岗前会后，即加入到支援地服服务航延旅客的工作中。红马甲的到来和出现，从心里上有效缓解了旅客的焦虑，有效、专业的指引和热情的服务，为地服航延服务旅客提供了有力的\'支撑。志愿者参与现场行李分拣、发放餐食、回答旅客问询、维护现场秩序等工作，以实际行动践行志愿服务精神，展现阳光南航形象。最终航班总体运行平稳，未发生旅客群x事件及负面舆情，3月5日南航在珠海机场的航班已全部恢复正常。

>3、下一步工作安排

1、活动结束后，地服部及时开展总结工作，把工作的经验和不足之处展开讨论，以便日后更好地开展工作。

2、本次志愿工作为旅客带来了阳光服务，同时也暴露出一些不足，如：今年节后旅客人数远大于节前，地服部在人力安排上有欠缺考虑；个别志愿者未能按排班计划完成工作。

3、志愿者在现场支援时，也对地服部工作提出以下建议：

（1）随着航班量及客流量的迅速增加，旅客排队过安检及寻找登机口时间也随之增加，建议提前截载时刻，为旅客预留充裕的候机时间；

（2）地服支援时间主要集中在早高峰，不少机关志愿者需从市区过来却没有车辆，会影响支援工作，建议车队能给予支持；

（3）有不少旅客打印自助登机牌时向志愿者询问是否能自助打印行程单，据了解，广州部分自助值机已实现此功能，建议地服自助值机也开通此功能，为旅客提供便利；

（4）地服部值机柜台已多年未增加，而随着旅客越来越多，高峰期时柜台排队时间较长，导致旅客对南航感受不佳，建议增加柜台数量，提高旅客满意度。

今后地服部将加强与青年志愿者协会的合作，变被动为主动，提前了解志愿工作要求，用心开展志愿工作，并及时上报我部工作的开展状况，同时认真总结，积极进取，以提高青年志愿者的凝聚力与向心力。

**春运志愿服务点工作总结7**

今天是24节气立春，也是一年一度的春运的开始，火车站返乡客流也随之激增，为了缓解火车站进站买票检票候车等压力，让旅客更快更好的踏上返乡旅程，宣城市义工联合会组织的“暖冬行动”春运志愿者活动于今日20xx年2月4日如期展开，共有十名义工报名参与了这次活动。

参与活动的义工朋友们早上9时许便提前来到宣城火车站，穿上义工红马甲，在分组下便迅速投入了各自的服务过程中，10人总共被分成了三组，一组人员是在售票厅提供买票秩序维护以及指导自动取票机取票服务；一组是在检票口负责秩序维护以及检票引导服务，第三组是在安检处帮旅客提行李，把带小孩的旅客送进候车室，还为过往的旅客提供候车指引等便民服务，参与活动的每个人都用自身的行动认真履行着自己的责任和义务。

活动期间，我们义工组的摄影师不停的辗转于火车站内、站外，帮忙拍摄义工活动过程，捕捉感人瞬间。同时，此次活动做得最卖力的就是几位身强力壮的男子汉们，他们用坚实的臂膀，为老人和妇女减轻负重，帮他们拎行李，虽然肌肉酸了，也有蒸蒸汗珠，但是男士们不叫苦不叫累，认真的完成每个任务。

在此次活动中我一直在观察。几乎每位旅客都是面带微笑，沉重的行李无法阻挡他们轻盈的步伐。无论是什么职业、身份、地位，在回家的路上，都是满怀激动与喜悦的。 不过在宣城火车站，大部分都是返乡的农民工，他们并不富裕，也许条件并不允许他们为家人准备什么新年礼物，甚至还穿着满是灰尘的破旧棉衣，但他们依然要回家与子女、父母团聚。握着那一张张承载着对故乡，对家人一年思恋的车票，在将要踏上回家的火车时，人们的欲望会显得非常容易满足。帮忙提个行礼，指引一条路，甚至一个眼神、一个微笑都会让思念家乡的游子们倍感温暖。

今天一天的活动在转瞬即逝中很快结束了，今天的活动是辛苦的.，但也是快乐的，因为我们用周到的服务向旅客们展现了义工们热情、主动、认真、耐心的良好形象，为他们返乡旅途送去了温暖和帮助。当然此次活动也很值得我们继续发扬和改善，希望在接下来的两次“暖冬行动”春运志愿者活动中能做的更好，为更多的旅客送去周到的服务。

**春运志愿服务点工作总结8**

由成都铁路局集团有限公司、共青团顺庆区委、西华师范大学团委主办，共青团遂宁车务段委员会、南充怡然志愿者协会、南充远昊社工服务中心、西华师范大学青年志愿者协会承办，舞凤街道办事处、潆溪街道办事处、东南街道办事处，以“青春志愿行，温暖回家路”为主题的20xx春运志愿服务活动于3月12日顺利结束。

现将为时40天的南充火车站、南充火车北站、营山火车站、蓬安火车站、春运志愿服务活动总结如下：

>一、活动的意义和目的

南充各火车站每天人流量巨大，南充火车站20xx年春运期间共计发送旅客62万余人次，其中单日最高客运量达万余人次，日均21800余人次。南充火车北站春运期间共计发送旅客万余人次，其中单日最高客运量达 万余人次，日均8000余人次。蓬安火车站春运期间共计发送旅客万余人次，其中单日最高客运量达 万余人次，日均万余人次。

营山火车站据不完全统计，20xx 年春运预计发送旅客 万余人次，其中单日最高客运量达 万余人次，日平均发送客运量7100余人次。20xx年南充怡然春运志愿服务南充各火车站春运志愿者帮扶广大旅客合计8万余人次。在春运期间开展“青春志愿行，温暖回家路”志愿者服务活动，倡导文明乘车、安全乘车新风尚，帮助需要帮助的旅客购票、取票、进站、候车、帮扶老、弱、病、残、孕、幼等，启用军属专用服务亭充分发挥了志愿服务在春运工作中的作用，在让广大同胞平安还家的同时，使他们感受到志愿者带给他们的方便和社会的温暖，这是活动组织者和广大青年志愿者践行党的十九大精神，履行新时代青年志愿者责任的具体体现。

>二、志愿者及服务时间和地点

（一）招募志愿者：春运开始前，由怡然志愿者协会负责，面向全市高校在校学生招募了120名志愿者，由于春运服务临时的需要协会又紧急增加80名志愿者，20xx年春运志愿者共招200名（含机动志愿者，预备志愿者，交通志愿者，后勤保障志愿者）。

（二）活动开展时间：20xx年2月1日—20xx年3月12日。

（三）服务地点:南充火车站，南充北站，营山火车站，蓬安火车站。

>三、志愿者服务内容

1、为广大旅客提供咨询、引导服务；

2、协助旅客自助购、取票；

3、重点帮扶老、弱、病、残、孕和带婴儿的旅客，提携行李等无障碍服务；

4、紧急情况下的其他服务；

5、军属服务

6、协助安检人员进行安检工作；

>四、志愿者服务岗位

（一）南充站春运志愿者分两组，两组轮流排班，每组18人，上一休一。

（二）南充站安检志愿者分两组，两组轮流排班，每组10人，上一休一。

（三）南充北站安检志愿者分两组，两组轮流排班，每组8人，上一休一。

（四）各站售票处、志愿者服务亭、服务台：为旅客提供信息咨询，投诉受理，广播找人，失物招领，重点服务，帮困求助，预约服务，引导购票等等。志愿者们在车站工作人员的支持和帮助下，严格要求自己，按照要求较好地完成了工作任务。

（五）自主取票机、购票机：现在大多数旅客都通过互联网进行购票，但有很多不会使用自动取票机的旅客，遇到这种情况，志愿者们就会上前给与旅客帮助，并耐心的`教给旅客如何使用自助购票机。

（六）志愿者服务岗亭：志愿者服务岗亭位于售票厅和候车室之间，经常有旅客会到志愿者服务岗亭查询车次，咨询各种问题。志愿服务岗亭内也配备有电脑，每天都有专职的志愿者在志愿者岗亭内为旅客们解决各种问题。

（七）候车室、服务台：为旅客提供信息咨询，投诉受理，广播找人，失物招领，重点服务，帮困求助，预约服务，引导候车。经常有不知道自己在几检票口的旅客来咨询类似问题，也会有旅客因为物品丢失来到服务台咨询，每天也都会有工作人员、志愿者或是旅客捡到其他旅客丢失的车票联系服务台。

（八）大厅、电梯口：候车室大厅中每天都安排得有至少九位志愿者，负责大厅内引导旅客候车，帮助旅客查询检票口，接待重点旅客等。如果发现有旅客在站内吸烟、吐痰等不良行为的时候，会制止与劝导该旅客行为。

自动扶梯属于特种设备，偶尔也会发生旅客摔倒事件。于是安排有专门的志愿者看守扶梯，这是对旅客生命安全的一种保护。

（九）验票口、进站口：验票口有火车站工作人员验票，但火车站验票口新增加的两台自动闸机就需要志愿者在旁边指导不会操作自动闸机的旅客如何验票。每次火车站的高峰时段，进站口前都会排满好几列旅客，此时，志愿者们就需要引导旅客依次排队验票，提醒旅客在验票前准备好自己的证件和火车票，提高验票速度。

（十）安检口：安检志愿者每天的工作就是努力保障旅客乘车过程中人身安全。

一是喊包。就是在安检口提醒旅客将身上的行李全部放到安检机子上面。如果手上有水的旅客，提醒他们喝一口水，再过安检机。二是手检。旅客排队依次过安检。每个人必须经过手检口。安检员手检每一位旅客。确保旅客身上没有任何违禁物品，然后然旅客通过。三是处置。观察安检机里面的物品。发现违禁物品提醒旅客将违禁品拿出来，行李物品中是否安全以确保火车及乘客的安全。

>五、志愿者突出事例

（一）帮助重点旅客。在志愿者工作中，每天都会遇见很多老、幼、病、残、孕旅客及在旅行中需要重点帮助和照顾的旅客。我们曾将多名残障人士送上站台，搀扶过许多老人和病人，也为走失的小女孩找到了他们的家人；我们还帮助过一些语言、文字不通的外国友人顺利上车。

（二）看望并慰问志愿者。本次春运志愿服务活动期间，爱心人士xxx、xxx、陈x、田x、曹xx、xx、顾xx等，对春运志愿者给予赞助及慰问。2月8日，爱心人士xx南充火车站看望志愿者们，并给志愿者们送来了牛奶和面包饼干等食物，对志愿者们表示新春的祝福。3月1日，爱心人士陈亚为志愿者团体生日会赞助了一个28寸的蛋糕，并给团体生日会的8名志愿者送去了美好的生日祝愿。2月18日，中国远征军抗日老兵曹泽富来到南充火车站，看望并慰问志愿者们。

>六、媒体对活动的报道

春运志愿服务期间，共有二十多家媒体的498篇文章对南充春运志愿者服务工作进行全方位报道。其中 18 篇被今日头条、中国网等国家级媒体报道。南充新闻网、南充电视台专题报道各两次。

>七、志愿者的待遇与荣誉

（一）每位志愿者均获得：基本补贴+交通补贴+餐饮补贴+保险+纪念品+保险服务卡《春运志愿服务证明+区、市、省、国 不同级别的荣誉证书》。

>八、志愿者的荣誉

（一）南充怡然志愿者协会被、四川戎威保安服务有限责任公司安检部成都片区评为“20xx年春运安检志愿服务工作先进集体” 南充怡然志愿者协会被、中国铁路总公司评为“20xx年铁路春运志愿服务“暖冬行动优秀组织”。

（二）评选“春运优秀志愿者”

1、春运服务工作结束后，协会按照十比一、优中选优的原则，评选出以下13名“优秀志愿者”：邓x、张xx、罗x、秦xx、李xx、蒋xx、雷x、罗x、王xx、侯xx。

2、李xx《成都铁路局、四川戎威保安服务有限责任公司安检部成都片区》评为“20xx年春运安检志愿服务工作优秀志愿者”，

3、xx、刘xx、刘xx获共青团全国铁道委员会、全国铁路青年志愿者协会“20xx年暖冬行动，全国优秀志愿者”荣誉称号。

>九、志愿服务的不足之处

（一）人员管理。在春运期间，有多名志愿者因各种原因提前离职。李xx，王xx，张xx，汪xx，蒋xx，马xx6人因自身原因没能够完成为期40天的春运志愿服务活动，为南充春运志愿团队带来了不好的影响，这也是春运志愿者团队管理上的失误。在以后的春运志愿服务中，我们一定会更加重视志愿者的选拔工作，更加重视对志愿者的管理工作，避免此类问题再次发生。

（二）岗位分布。志愿者分为两个小组，每天一组18人值班，志愿者负责的区域有候车室、电梯口、验票口、售票厅、志愿者服务岗亭等。每个岗位都会安排到相应的人员轮班，但在中午轮流吃午饭或者是临时有重点旅客需要送站时，就会出现流动志愿者人员不足的问题，前期甚至出现过两次候车室人手不足的情况。这是小组人员安排上存在的不足，各个小组在后期也都结合具体情况做出了相应的安排和调整。

在长达40天的春运志愿者服务活动中，全体志愿者在各个岗位上都是以自己最饱满的精神状态，最好的服务态度，最优质的服务来帮助需要帮助的旅客，温暖了广大旅客的回家路，树立了南充窗口的良好形象，取得了令人满意的成绩和良好的社会影响。

20xx年，南充怡然志愿者协会取得了一些小小的成绩和上级给予的荣誉，但离党委和政府的要求还有一定的距离。因此，协会全体志愿者一定要认真学习\_十九大相关文件，始终和\_中央保持高度一致，始终围绕\_四川省委、省政府，\_南充市委、市政府、\_顺庆区委、区政府的中心工作，始终不忘初心，关心社会，关注民生，顾全大局；以一名合格的新时代青年志愿者的责任心，对组织的忠心，对社会的爱心，对工作的恒心，用自己的信心去细心负责任地完成每一项组织安排的工作任务；同时深入基层，了解每一位困难旅客的实际情况情况，围绕困难旅客开展帮扶工作，做一名优秀合格的新时代青年志愿者！

**春运志愿服务点工作总结9**

为进一步丰富社区文化生活，提高城市居民的文明程度，结合社区实际情况，我社区组织辖区居民积极参与“城乡清洁工程”、“环境综合整治”、“爱心捐赠”等公益活动，现将今年的“城乡清洁工程”开展情况总结如下：

一、组织领导，健全组织

为切实做好这项工作，社区领导高度重视，成立了以社区为组长、社区主任为副组长，其他社区及社区居民代表为成员的“城乡清洁工程”实施领导小组。社区居委会成立了以社区居委会主任为组长，社区副、主任、社区和社区为副组长的“城乡清洁工程”领导小组，负责社区的日常工作。同时，社区居委会主任、社区及社区居民代表也具体负责组织实施“城乡清洁工程”活动。社区居委会领导小组多次召开会议，专题研究“城乡清洁工程”的实施。社区居委会班子高度重视“城乡清洁工程”工作，并结合实际进行了研究、部署、落实，使社区“清洁工程”工作逐步实施到位，为实现社区“清洁工程”目标奠定了基础。

二、精心部署，广泛宣传

1、居民群众的思想认识

社区居民的思想认识有高度，对“城乡清洁工程”的认识，是社区工作的重中之重。社区居委会高度重视“城乡清洁工程”工作。

2.社区领导的高度重视

社区居委会领导高度重视城乡清洁工程”的活动，社区主要领导亲自召开会议，专题研究，制定了实施方案，明确工作目标。

3.社区工作的组织机构

社区居委会主任、小组长、居民委员会主任、社区、社区、社区，社区以及辖区单位负责人、社区服务员、志愿者组成了领导小组。社区工作组织机构健全、工作人员充足。

4.社区居民的环境保洁意识

社区居委会成立了由社区、小组长组成的“垃圾分类工程”工作小组，社区工作人员在各自辖区内进行垃圾分类。社区居民对“卫生”意识较强、环保意识较强的人员也进行了专项清理整治活动，对乱摆摊点和张卖乱卖垃圾进行治理。

5.辖区单位、居民委员会的共同努力

在街道的领导和支持下，社区各单位、居民委员会积极主动的组织社区居委会开展卫生环境整治工作，共清理乱张贴乱画3400余处，清理垃圾150余车，清运杂物150余车，清理建筑物外墙玻璃820平方米。社区内居民群众自发投入到社区卫生保洁工作中。居委会工作人员以“居民是最关心、最直接、最现实的问题”为目标，不怕苦、不怕累，在社区居民的密切配合下，在社区居民的共同配合下，在全体社区居民的共同努力下，社区的卫生面貌发生了根本变化。社区居民对社区的卫生环境有很大的改变。

三、广泛宣传，营造氛围

社区居委会高度重视城乡清洁工程的宣传教育工作，社区居委会利用黑板报、横幅、标语等形式进行广泛宣传，共发放宣传资料11000份，印制宣传资料2800份，向居民发放《城乡清洁工程》、《环境保护法》宣传单800余份、《国家卫生城市标准》知识宣传单5000余份，张贴宣传画500余张，出黑板报12期，发放《创建国家卫生城市知识问答》宣传单1500余份。社区组织居民参加爱国卫生月、清运垃圾、铲除蟑螂等活动，并在社区居民区内进行卫生清运，清理杂物2650余处，清运垃圾400余车，清运杂物400余车，清运杂物100余车。

四、存在问题

社区居委会本着为居民服务的原则，不断开拓创新，为构建和谐社区贡献了一份力

力的，但我们清洁工作还存在很多不足。

6.居民群众对环境卫生的意识较差。

7.社区居民参与的积极性不高。

8.社区居民对居民群众的

**春运志愿服务点工作总结10**

xx天前，我们萍水相逢，相聚在这里，精心组织培训，参与培训。

xx天后，我们再次相聚，隆重总结此次春运志愿服务活动。

xx天前，我还担心自己在服务的过程中做得不够好。

xx天后，我能站在这里，可以骄傲的说，我做得到了，而且做得很好！

作为一名春运志愿者，能在铁路春运中为旅客献出一片爱心、贡献一份力量，我感到非常荣幸。或许有时候我们会感觉疲惫，但能为旅客解决一个小问题，我们的内心也是快乐的。我们有责任，也有能力向社会证明：我们是朝气蓬勃的一代，是能够担当时代重任的一代。

作为铁路春运青年志愿者，我们要感谢很多人。

感谢xx市团委、xx铁路局团委、xx车站能够提供提供这样一个平台，锤炼了我们的人生、丰富了我们的阅历、拓展了我们的视野，谢谢你们！从发布招募启事到现在，你们为组织好此次春运志愿服务，让我们的志愿能够精神饱满地投入到工作中，不知费了多少心，你们时常关心我们的饮食和休息情况，多次在工作繁忙之余深入到火车站看望我们大家。我们真的很感动！感谢火车站的工作人员，是你们教会我们如何更好的为旅客服务，怎样把车站的温暖传递到每一位旅客心中，是你们陪伴着我们走过了这个特殊的春节，渡过了这个很有意义的寒假，感谢你们！你们辛苦了！

我还要对所有的\'志愿者说：我们为了共同的目标走到一起，我很珍惜和你们并肩作战的每一天。我们服务了旅客，奉献了春运，也收获了自我，我们拥有这个寒假同样的精彩。我相信，不管我们以后在哪里，都不会忘记20xx年春运在xx车站这段难忘的经历，都不会忘记我们的友谊，即将开学了，我衷心祝愿大家学业有成、身体健康、万事如意！

伟大的时代激扬青春的风采，宏伟的事业成就青春的理想，我们一定会在中国共青团旗帜指引下，将志愿者精神继续发扬和传承，弘扬新风正气，服务奉献社会，撒播文明之种，用责任心和爱心奏响一曲嘹亮的青春之歌，也为自己在以后的成长道路上留下一行坚实的足迹。

**春运志愿服务点工作总结11**

转眼之间我们第三批春运志愿者的工作已经接近尾声了，回忆我们这七天的工作，我的内心充满了无限的感慨，有欣喜，有感动，有汗水，有泪水······

回忆起我们正式工作的前一天，各位领导对我们进行了一次短期的培训，在培训期间，各位相关的工作人员向我们讲述了在我们工作期间应该注意的事项，并对我们的工作任务进行了详细的讲解，确保我们每一个人对自己的工作任务十分了解，进而顺利开展我们的工作。之后，培训老师让我们观看了第一批和第二批志愿者在工作期间拍的照片，以及他们的工作时的录像，看过之后，我的内心充满了感动，看着前两批志愿者热心服务的身影，看着他们露出的甜美的微笑，我油然生出了一种敬佩之感，我希望我自己能够踏着他们走出的路，一直努力前行脚踏实地认真完成自己的使命，并且对自己的志愿服务工作充满了期待。

在起初的三天里，我和我的同事一起负责的是看守重点旅客候车室的工作。第一天从事这项工作的时候，我们都比较生疏，遇到一些突发的情况也不能很好的处理，我们的队长看到我们这样的情况告诉了我们很多处理突发情况的方法，让我们有了一种柳暗花明又一村的感觉，之后的工作进行得也比较顺利。重点旅客是指的母婴、残疾、年老、弱小以及军人，在我们的工作期间接待了很多的重点旅客，我们把很多的旅客都送上了列车把他们安置好之后我们才放心地离开，我们对他们热情周到的服务迎来了他们衷心的感谢，看着他们安心地踏上旅途我们的内心也很欣慰，即使辛苦我们也觉得很值得。

之后的几天我们负责的是安检工作，在安检口我们主要的工作是疏导旅客，避免旅客在安检口拥挤堵塞而导致人员流通受阻，而且这个工作让我觉得安检人员的责任是相当重大的，安检人员一定很细心，不能出现一点儿的疏漏，要避免旅客把易燃物品药等违禁物品带进火车，确保旅客的安全，在工作期间会出现旅客不是很配合的情况，但是我们还是很耐心地对旅客进行讲解，旅客最终上交了违禁物品。

明天是我们志愿服务的最后一天，我相信我们每一个人都会认真的做完最后一天的工作，但是我相信我们志愿服务的精神会永存在我们每一个人的心中，我们心中永远会呐喊着我们的口号“志愿服务 和谐春运”，加油吧志愿者们，让我们一起创造和谐美丽的春城吧!!!

**春运志愿服务点工作总结12**

第一天，我在西侧咨询台!我的主要工作是为旅客指路，解决他们所困惑的问题。由于是第一天，四面八方的旅客问着不同的问题让我跟我的小伙伴都感到力不从心，有不懂得不知道的及时与站台工作人员联系，竭尽所能，为他们解决所有问题。一天下来，尽管是口干舌燥，但我们感觉很充实，很快乐!

第二天，我在东侧咨询台，同样的工作。我跟我的小伙伴再熟悉了自己的工作之后，感到很轻松，同时给工作人员减轻了一些负担。

第三天，我在到达口7，迎接到达北京南站的旅客，帮助工作人员接站检票等。到达口很冷，但工作人员的热心温暖了我们所有的人，让我感觉到我参与，我奉献，我快乐的精神!

以后，我一直选择在到达口工作，看着旅客们高兴的表情，我知道他们是对我们工作的认可，我也对自己越来越熟悉自己的工作而感到自豪，同时也领悟到了服务业这个行业很不容易，为自己以后参加工作做好心里准备!

通过这次的志愿者活动，我不仅结识了那么多拥有爱心的朋友，更重的是要的是体会到了帮助他人是一件多么有意义的事。虽然每天工作下来手脚被冻得冰凉，但是想到帮助了那么多人，得到了那么多人的诚挚谢意，以及看到他们得到帮助后愉快的表情，自己的心里感到挺快乐挺满足的，不时还会有点自豪感!

其实，参加志愿者活动，我们不但是为了服务了他人，也为了能锻炼自己，提高了自己。在工作中，我们学会了如何去与别人沟通，如何去处理一些问题，如何与同学以及工作人员团结协作的方法;同时也磨练了我们的耐心，增强了我们的爱心，提高了我们承受工作压力的能力。还有就是让我们懂得了微笑面对他人的重要性。

**春运志愿服务点工作总结13**

为进一步弘扬“奉献 友爱 合作 提高”的志愿者精神，流传志愿办事理念，给予人民群众新春的祝福与关爱，我区开展以“温暖回家路·共铸留守情”“邻里守望·温暖新春”“全城洁净”“禁燃禁放文明安全过大年”等为主题的志愿办事运动。

>一、“温暖回家路·共铸留守情”

1月28日上午，区文明办联合国基路街道在郑州汽车客运北站开展了志愿办事运动。为返乡旅客提供引导咨询、秩序维护、重点帮扶、便民利民、应急救护等办事。

一早，汽车客运北站已经人头攒动，在郑州务工、旅游的群众都在这一天踏上回家的征程。他们或拉着观光箱，或背着行囊，或挑着担子，或带着孩子，在繁忙了一整年之后，从汽车客运北站出发，赶回老家与家人团聚，共度新春。“

现场，近100名志愿者早早来到运动现场，这边在安监处，赞助旅客扶起一箱箱倒地滑走的行李;在人工检票口，帮忙工作人员维持秩序，引导旅客有序快速进入候车大厅;耐心为旅客答疑解惑。运动那头儿桌子、对象一一摆好，一幅幅现写的春联依靠着书法志愿者的美好祝愿，现场还有小小书法志愿者吸引不少叔叔阿姨们的眼球，为少年点赞“少年强则中国强”;此外还有柳林卫生院的医护志愿者一边给群众量着血压，一边交卸着注意事项，现场热闹不凡。

运动现场免费发送100余套内含有春联、福字、窗花等的春节大礼包，现场书写的春联200副、福字400张，先后赞助返乡农民工提包裹200余次，提供康健咨询、血压测量等义诊60余人次，发放计生康健知识、法制鼓吹材料400余份，深受人人的迎接。

志愿者们在春运这个特殊时期不畏严寒，用微笑和行动让旅客在奔走中认为了温暖。固然已经放寒假，但传递爱心的行动并没有停下来。

>二、“邻里守望·温暖新春”

为进一步做好民生办事，赓续完善民生保障体系，确保辖区优抚工具、失独白叟、低保户和特困户等艰苦群众获得党和当局的温暖。1月28日，在新春佳节即将到来之际，我区南阳路街道做事处党员志愿者开展“邻里守望，温暖新春”志愿办事运动，让社区的艰苦群众过上一个丰裕幸福的新年。花园路街道党员志愿者为辖区内的环卫工人奉上了大米、食用油等慰问品，并为他们奉上冬日温暖,献上新年祝福。

由于辖区必要慰问的艰苦群众较多，社区采取了集中发放的方法，对付那些行动未便，无法到现场领取慰问品的艰苦群众，社区党员志愿者“送货上门”，确保每一个艰苦群众都能实时领到慰问品，一份份米面油，便是一份份关心，尽管不是什么珍贵的礼物，但这份\"关爱\"是春节前最温暖的礼物。

带着浓浓的眷注之情，社区工作人员还详细扣问了他们的身体环境及生活环境，分外通知白叟们要注意身体，保持优越的心态，在奉上慰问物资的同时，祝愿他们身体康健、新年愉快。一句句暖心的话语，一次次贴心的问候，让优抚工具、失独白叟、低保户和特困户等艰苦群众倍感温暖。

此次慰问运动在穷冬时节实时为他们奉上了温暖，进一步加深了社区与艰苦群众的感情交流，让优抚工具、失独白叟、低保户和特困户等艰苦群众真正感想感染到党和当局对他们的关爱，确保他们能过上一个幸福安全的春节。

>三、“全城洁净”志愿办事主题运动

为给辖区居民提供优越的卫生栖身情况，营造加倍整洁文明的社区情况于，2月1日，我区人民路街道做事处在西里路社区开展“全城洁净”运动，社区工作人员及志愿者应用人工清扫的方法，对楼院卫生、街道落叶、卫存亡角等进行集中大洁净大整治。

运动中，人人拿着洁净对象来到网格责任区域，深入开展“全城洁净”行动，对沿街商户及住宅楼院内杂物乱放、卫存亡角等进行了集中清理，尽管天气严寒，但志愿者们热情飞腾、干劲十足，对较难扫除到的卫存亡角进行了彻底清理，不放过任何一处死角，不漏失落一纸一屑。此次全城洁净使社区面貌面目一新，为居民群众创造了舒适整洁的栖身情况。

通过全城洁净行动，极大地晋升了辖区情况卫生质量，加强了群众的情况掩护意识，为广大居民群众创建了一个优美、整洁、清洁的生活情况，为构建协调社会奠定了根基。

>四、“禁燃禁放文明安全过大年”志愿办事运动

为了让辖区居民过一个安全、祥和的春节，2月3日上午，我区花园路街道做事处银发路长志愿办事队开展“禁燃禁放文明安全过大年”的文明巡逻鼓吹运动。

志愿者分手对辖区沿街门店进行了走访和鼓吹，发放关于禁燃禁放的鼓吹页，并对辖区门店、过往居民群众进行春节期间禁放、禁燃知识遍及以及门店平安步击鼓吹和反省。一位路过的小朋友主动跟志愿者说：“我知道春节期间不能放炮，妈妈都没有给我买炮，”志愿者对孩子大加赞扬和勉励，并奉告孩子要主动提醒身边的玩伴，孩子快乐的满口准许。

爱心传递温暖，行动影响言行。通过开展此次禁燃禁放的鼓吹运动，有助于进步广大居民春节期间的平安意识，形成各人关切平安，配合构建社区平安、祥和的气氛。

**春运志愿服务点工作总结14**

20xx年，社区志愿服务站在社区党总支的指导下，大力弘扬奉献、友爱、互助、进步的志愿精神，不断开拓工作领域，以社区志愿服务为新的增长点和着力点，志愿服务活动正向着持久、规范、制度化的方向发展。

>一、注重队伍建设，完善服务体系。

为了切实把志愿服务站工作落到实处，把志愿服务意识和回报社会理念深入居民，我社区成立了志愿服务领导小组及志愿者服务队伍，现已注册xx人，接近社区总人口10%，每支队伍均由专人负责。先后开展了为老服务、科普宣传、法律援助、医疗志愿者等一系列志愿服务活动，得到了社区志愿者的积极响应，产生了良好的社会影响。

>二、开展各项活动，确保社区志愿站各项志愿服务正常有序。

各支队伍在志愿服务建设上发挥了积极作用，深入贯彻服务居民的理念和意识。社区志愿服务站组织各志愿队每年均开展各项服务活动，其中以下方面尤为突出：

1、清洁社区，爱护家园。社区志愿者定期开展打扫社区卫生、为居民宣传政策法规安全知识等服务活动，平日里打扫小区的卫生死角，维护社区环境卫生，还居民一个整洁、舒适、健康的生活环境。在当前全民创建全国最清洁城市和全市最清洁社区的号召下，志愿站正在精心策划并积极组织开展各类宣传及实干活动，为社区清洁全力出击。

2、便民利民。社区志愿站定期开展大型便民利民服务活动，志愿服务队开展&学习雷锋志愿服务回报社会”的学雷锋暨庆三八活动，各志愿者队伍为居民提供心理咨询、计划生育、修伞、修鞋、修自行车、理发等各种便民服务。

3、文体表演。社区志愿站不定期开展各类文艺演出、体育比赛，组织社区各文艺队伍为居民送上精彩表演，为居民生活增添乐趣于活力。营造睦邻、融合、和谐的氛围，也给居民朋友送去了艺术大餐。

4、帮困服务。社区志愿站组织各志愿者队成员于节日、不定期对社区低保人员、残疾人等特殊人群进行慰问关怀，平日里经常上门询问生活情况，发现困难，及时给予帮助。在春节期间，社区组织帮困志愿者一起上门走访了困难群众，给他们送去了生活必须品。居民生活照料志愿者不定期上门为居民修理电器、照料困难人员、解决生活困难。在人民生活水平日益提高的大好形势下，弱势群体的生活问题显的尤为突出，如何关心关爱弱势群体，为其开展优质志愿服务，是我社区志愿服务站一直在不断探索、不断改进的重要方面。

5、科普宣传。社区法律服务志愿者、科普宣传志愿者不定期上门为居民传播科学、法律，为其提供法律援助。社区志愿站利用市民学校平台，组织各志愿者服务队不定期对居民以讲座、座谈等形式进行各类科学文化知识的教育与传播。

6、在社区计生服务方面，志愿者努力为社区育龄妇女提供满意服务，为她们和她们的家庭更多的了解计划生育政策和婚育新风的有关知识，计生服务队志愿者为她们提供介绍各种避孕节育方法计生小信使服务，向她们介绍紧急避孕方法，并为她们提供避孕药具及对孕情监测的服务，使她们的家庭生活更加文明、幸福、美满。

20xx年，社区志愿服务工作站将一如继往做好志愿服务工作，进一步扩大志愿者队伍，增强志愿者服务意识，提高志愿者服务技能，实实在在为社区居民提供优质志愿服务。

**春运志愿服务点工作总结15**

20xx年春节后，我很高兴能够参加铁路春运的志愿者服务工作，虽然只有短短的几天时间，但是我收获了很多。

第一天，我在西侧咨询台，我的主要工作是为旅客指路，解决他们所困惑的\'问题。由于是第一天，四面八方的旅客问着不同的问题让我跟我的小伙伴都感到力不从心，有不懂得不知道的及时与站台工作人员联系，竭尽所能，为他们解决所有问题。一天下来，尽管是口干舌燥，但我们感觉很充实，很快乐!

第二天，我在东侧咨询台，同样的工作。我跟我的小伙伴再熟悉了自己的工作之后，感到很轻松，同时给工作人员减轻了一些负担。

第三天，我在到达口7，迎接到达北京南站的旅客，帮助工作人员接站检票等。到达口很冷，但工作人员的热心温暖了我们所有的人，让我感觉到我参与，我奉献，我快乐的精神!

以后，我一直选择在到达口工作，看着旅客们高兴的表情，我知道他们是对我们工作的认可，我也对自己越来越熟悉自己的工作而感到自豪，同时也领悟到了服务业这个行业很不容易，为自己以后参加工作做好心里准备!

通过这次的志愿者活动，我不仅结识了那么多拥有爱心的朋友，更重的是要的是体会到了帮助他人是一件多么有意义的事。虽然每天工作下来手脚被冻得冰凉，但是想到帮助了那么多人，得到了那么多人的诚挚谢意，以及看到他们得到帮助后愉快的表情，自己的心里感到挺快乐挺满足的，不时还会有点自豪感!

**春运志愿服务点工作总结16**

>一、建立和完善服务体系

关爱行动主要以村党支部为依托，采取乡村干部划片包干，党员干部唱主角，热心群众同参与的方式，按照就近就便和以农村党员志愿者为主、其他志愿者为辅的原则，组织志愿者根据具体情况，采取“一对一”或“一对多”等定向结对帮扶的方式，为空巢老人开展志愿服务，积极为空巢老人解决生活中的一些实际困难。为了方便老人与帮扶人员联系，村里专门制作了“便民服务卡”，将包片干部的身份信息、电话号码予以公开，同时注明警民联系、医疗救助和应及求助电话，发放到每一位空巢老人手中，服务电话保持24小时畅通，每位空巢老人都可以随时与结对干部和有关部门联系。志愿者定期对分片负责的空巢老人关心走访，确保及时掌握每一位老人的情况，及时满足老人的合理诉求和实际困难。

>二、建立健全信息台帐

>三、组建关爱服务机构

设立关爱空巢老人服务站，并成立关爱空巢老人理事会，设顾问2名，由村支部书记和村委会主任担任，设会长1名，副会长2—3名，成员若干，理事会成员主要由离任村主干、老党员或清正廉洁，办事公道，遵纪守法，在党员和群众中有较高的威信群众代表组成，理事会成员党员比例在90%以上。通过广泛的宣传发动，动员农村党员、离任村干、村民小组长、人大代表、中心户长、热心群众以及青年志愿者参与到关爱行动中，由这些人员与空巢老人进行就近就熟结对帮扶，进行日常照看和日常陪护

>四、完善关爱活动保障机制

一是建立“空巢老人”生活保障制度。充分发挥低保、社会救济金的效益，在同等条件下优先满足空巢老人，健全基本养老保险、农村合作医疗、最低生活保障等社会养老保障体系。建立特困空巢老人救助机制，对家庭比较困难的空巢老人，建立空巢老人安全、医疗、生活、等困难帮扶服务机制，减免或优惠困难空巢老人医疗费用，开展对空巢老人的法律援助，保护空巢老人的合法权益。二是建立“空巢老人”结对帮扶制度。组织开展“亲情牵手”活动，号召社会志愿者与空巢老人结对子，使生活不能自理或行动不便的空巢老人实现100%有人监护联络。三是建立长效机制。把开展关爱空巢老人志愿服务活动作为一项长期的工作任务，纳入精神文明创建和综治维稳的重要考核内容，奖励一批在关行动中涌现出来的先进集体和个人，及时做好关爱行动的资料收集和经验总结，处理好工作中遇到的新问题，改进工作的不足之处，推动关爱活动的良性、高效、长期开展。

**春运志愿服务点工作总结17**

>一、春运工作早布署

为了切实加强对今年春运工作的落实，认真贯彻公司xx年春运工作安排意见，春运前组织召开站务科全体员工春运动员大会，布署了今年春运各岗的任务，并且将各项工作细致到个人，制定了春运旅客运输应急方案，有力地保障了春运工作的顺利展开。

>二、各项生产指标完成情况

今年春运共计发班15603班次，输送旅客万人次，实现营收万(不含县内短途)，比去年同期营收增加了万元。其中：加班106班次。小件寄存万元。

>三、树立“以人为本，安全第一”的思想

1、强化安全意识，坚持以人为本的指导思想，安全运输是春运工作的重点，各岗位员工牢记树立安全第一，预防为主的方针，严格执行操作规程。

2、加强安全宣传教育，充分利用广播加大安全宣传力度及时向经营车主和驾乘人员传达有关安全会议精神。

广播员在寄存行礼的同时，每隔几分钟宣传驾驶员安全行车规程和旅客乘车常识，每天不少于200多次。

3、抓好源头管理，坚持“六不出站”制度，春运前对进站参营车辆的资质进行严格审查，对不合格的车辆采取停班整改。严格执行合格后车辆方可报班的原则，同时对驾乘人员进行安全预警教育，坚持“六不出站”制度，认真检查“三危物品”发现可疑行包及时汇同安保部共同检查处理，通过大家的共同努力，无一例违规车辆出站，车上无一例旅客携带“三危物品”乘车。

>四、合理安排运力，确保旅客有序流动

1、今年春运投入运力337辆，共计客位9027座。春运期间采取运力管制，凡进站参营的车辆一律不得停班、脱班。无故停班、脱班的车辆按《客运管理实施细则》之规定进行处罚，确保了今年春运运力的有效发挥。

2、根据旅客流时、流量、流向及时组织车辆串线加班，最大限度的提高车辆利用率和上座率，缩短旅客滞留在车站的时间。

>五、提高服务质量，确保春运任务的圆满完成

1、为了更好的发挥各岗位员工的工作效率，合理安排工作计划。根据往年的春运经验，结合今年春运的特点，站务科各管理人员天天亲临现场指挥，并对岗位人员进行了临时调整，组成了专线班车专人检票组。特别对重庆客流量较多的班线，设立了专人微机检票、打单。且根据每日的客流量情况，立马作出应对措施，实行依次发号排队检票，真正杜绝了在客源高峰时段检票混乱之现像。春运期间组织员工加班，特别是超长线、重庆班线，经常加班至深夜，乃至通宵。熬得个个嗓子嘶哑，超量的服用润喉片。吃盒饭，睡办公桌均无一人怨言，真正体现了站务科全体员工爱岗敬业，以企业为家的奉献精神。由于春运期间客流量较大，车辆周转速度相对较慢，加之天气变化因素造成应班车辆不能按时到站应班，全体站务科人员共同向旅客做好解释工作，稳定旅客情绪；同时与经营车主协商，为不能及时乘车的旅客免费提供食宿，得到了旅客的高度赞扬。全体员工在繁忙的\'工作中，做到细心谨慎，忙而不乱，在做好本职工作的同时不忘服务质量，为旅客排忧解难，照顾重点旅客优先购票乘车，由于我站条件有限，未设军人、学生、儿童、民工、残废军人售票窗口，采用口头方式向旅客宣传，并及时让他们优先购票、乘车，得到了旅客的好评。广播员利用广播帮助旅客接待客人和寻找小孩十几次，这样助人为乐的事迹在站务科数不胜数。

2、认真接待，及时解决处理旅客投诉5起，投诉处理率达100%，让旅客走得及时、满意。

xx年的春运已经圆满结束，虽然在全体工作人员的共同努力下取得较好的社会效益和经济效益，但站务科管理人员一直要求大家坚持不懈，累积经验，进一步提高服务质量、服务意识、服务技能，加强部门与部门之间的衔接，使站务科在以后的工作中更上一个新台阶。

**春运志愿服务点工作总结18**

这次参加社会实践我觉得有以下三个方面的东西可以总结。

首先是对全局的把握和团队精神。在每个地方安排多少人最合适，最能使需要得到帮助的旅客得到帮助，最优化的问题可通过实践来说明。因为临时可能出现一些问题，所以如何团结一起快速有效地解决问题也很重要。

其次是如何与现场的工作人员配合，他们的经验比我们丰富，考虑问题周全，我们可以协助他们把工作做再次是如何与旅客朋友沟通交流。有的乘客可能遇上临时情况不能在买的火车票的当天走，志愿者可以安抚他们的情绪，并提出一些建议如改签。对电话订票等今年新采取的措施买票的人有不清楚的地方，我们可以提示或者提醒他们。

在这些日子里，我们看到最多的是旅客给我们的笑容，听到最多的是他们的“谢谢”。其实，我们也感谢这次机会。作为志愿者的我们通过体验春运更进一步了解、理解了铁路，也通过这个机会在不断成长。虽然忙碌了十几天，但我们都乐在其中。虽然牺牲了假期，但我们用个人的时间和精力来提供服务，收获了宝贵的经验，使自身得到提高、完善和发展，精神和心灵得到满足，更为自己的人生添上了青春的一笔。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找